



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**НАКАЗ**

12 01 20 22 р.

м. Київ

№ 222

Про затвердження Державного  
освітнього стандарту з професії  
«Майстер готельного обслуговування»

Відповідно до статті 32 Закону України «Про освіту», статті 32 Закону України «Про професійну (професійно-технічну) освіту», підпункту 15 пункту 4 Положення про Міністерство освіти і науки України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2014 р. № 630,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Державний освітній стандарт з професії «Майстер готельного обслуговування», що додається.
2. Установити, що стандарт, зазначений у пункті 1 цього наказу, упроваджується в освітній процес з 01 вересня 2022 року.
3. Директорату професійної освіти (Шумік І.) надавати закладам професійної (професійно-технічної) освіти методично-консультативну допомогу з питань упровадження цього стандарту.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації Селецького А.

Міністр

Сергій ШКАРЛЕТ

# Міністерство освіти і науки України

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ Міністерства освіти і науки України

від 18 01 2022 р. № 22

## *Державний освітній стандарт*

**5129.I.55.10 – 2022**

*(позначення стандарту)*

**Професія:** Майстер готельного обслуговування

**Код:** 5129

**Професійні кваліфікації:**

майстер готельного обслуговування;  
старший майстер готельного обслуговування.

**Освітня кваліфікація:** кваліфікований робітник.

**Рівень освітньої кваліфікації:** другий (базовий)  
третій (вищий)

*Видання офіційне*

*Київ – 2022*

## Відомості про авторський колектив розробників

Микола НАТЕСА	директор Навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти у м. Києві, керівник робочої групи
Віра АВРАМЧУК	методист навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти у м. Києві
Василь ПЕТРОВИЧ	директор Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Наталія ЧИСТЯКОВА	методист Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Галина ЧЕРКАС	старший майстер Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Наталія КОРНІЛОВА	викладач професійно-теоретичної підготовки Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Любов РАДЧЕНКО	майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Ольга ЦАРУК	викладач професійно-теоретичної підготовки Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою»
Інна МАРТОВА	керуюча готельно-ресторанним комплексом «Експрес», м. Київ
Сергій ЧЕРНЕНКО	директор Державного навчального закладу «Білгород-Дністровський професійний будівельний ліцей»
Людмила ДРОБОТЕНКО	виконавчий директор бази відпочинку «Тополя», с. Курортне
Оксана БОЧАРОВА	викладач Державного навчального закладу «Білгород-Дністровський професійний будівельний ліцей»
Іван ГУЦУЛЯК	директор готельно-ресторанного комплексу «Георг Парк», м. Чернівці
Наталія ЮТИШ	викладач професійно-теоретичної підготовки Професійно-технічного училища № 8, м. Чернівці

## **I. Загальні положення щодо виконання стандарту**

Державний освітній стандарт (далі – Стандарт) з професії 5129 «Майстер готельного обслуговування» розроблено відповідно до:

законів України «Про освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про повну загальну середню освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності»;

Положення про Міністерство освіти і науки України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2014 р. № 630;

Державного стандарту професійної (професійно-технічної) освіти, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 жовтня 2021 р. № 1077;

Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів професійної (професійно-технічної) освіти за компетентнісним підходом, затверджених наказом Міністерства освіти і науки України від 17 лютого 2021 р. № 216;

професійного стандарту професії 5129 «Майстер готельного обслуговування», затвердженого наказом Міністерства економіки України від 28 вересня 2021 р. № 629-21;

Рамкової програми ЄС щодо оновлених ключових компетентностей для навчання протягом життя, схваленої Європейським парламентом і Радою Європейського Союзу 17 січня 2018 року;

інших нормативно-правових актів.

Стандарт є обов'язковим для виконання усіма закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, незалежно від їх підпорядкування та форми власності, що видають документи встановленого зразка за цією професією.

### **Державний освітній стандарт містить:**

титульну сторінку;

відомості про авторський колектив розробників;

загальні положення щодо виконання стандарту;

вимоги до результатів навчання, що містять: перелік ключових компетентностей за професією та їх опис; загальні компетентності (знання та вміння) за професією; перелік результатів навчання та їх зміст;

орієнтовний перелік основних засобів навчання.

Структурування змісту Стандарту базується на компетентнісному підході, що передбачає формування і розвиток у здобувача освіти ключових, загальних та професійних компетентностей.

Ключові компетентності у цьому стандарті корелюються з загальними компетентностями, що визначені професійним стандартом.

Ключові компетентності – загальні здібності й уміння (психологічні, когнітивні, соціально-особистісні, інформаційні, комунікативні), що дають змогу особі розуміти ситуацію, досягати успіху в особистісному і професійному житті, набувати соціальної самостійності та забезпечують ефективну професійну й міжособистісну взаємодію.

Ключові компетентності набуваються впродовж строку освітньої програми та можуть розвиватися у процесі навчання протягом усього життя шляхом формального, неформального та інформального навчання.

Професійні компетентності – знання та уміння особи, які дають їй змогу виконувати трудові функції, швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності та є складовими відповідної професійної кваліфікації.

Професійні компетентності визначають здатність особи в межах повноважень застосовувати спеціальні знання, уміння та навички, виявляти відповідні моральні та ділові якості для належного виконання встановлених завдань і обов'язків, навчання, професійного та особистісного розвитку.

Результати навчання за Стандартом формуються на основі переліку ключових і професійних компетентностей та їх опису.

**Освітній рівень вступника:** базова або повна загальна середня освіта.

### **Види професійної підготовки**

Підготовка кваліфікованих робітників за професією 5129 «Майстер готельного обслуговування» може проводитися за такими видами: первинна професійна підготовка, професійне (професійно-технічне) навчання, перепідготовка, підвищення кваліфікації.

**Первинна професійна підготовка** передбачає здобуття особою 4 результатів навчання, що визначені Стандартом.

Стандартом визначено загальні компетентності (знання та вміння), що в повному обсязі включаються до змісту першого результату навчання.

До першого результату навчання при первинній професійній підготовці включаються такі ключові компетентності як «Особистісна, соціальна й навчальна компетентність», «Громадянсько-правова компетентність».

Ключові компетентності «Комунікативна компетентність», «Цифрова компетентність», «Математична компетентність», «Екологічна та енергоефективна компетентність» формуються впродовж освітньої програми в залежності від результатів навчання.

Підприємницька компетентність включається до останнього результату навчання.

Стандарт встановлює максимально допустиму кількість годин при первинній професійній підготовці для досягнення результатів навчання. Кількість годин для кожного окремого результату навчання визначається освітньою програмою закладу освіти.

**Перепідготовка** може проводитися як з технологічно суміжних, так і з інших професій,

При організації перепідготовки строк професійного навчання може бути скороченим з урахуванням наявності документів про освіту, набутого досвіду (неформальна чи інформальна освіта) та визначається за результатами вхідного контролю. Вхідний контроль знань, умінь та навичок здійснюється відповідно до законодавства.

Тривалість професійної підготовки встановлюється відповідно до освітньої програми в залежності від виду підготовки та визначається робочим навчальним планом.

Освітня програма може включати додаткові компетентності (за потреби), регіональний компонент, предмети за вибором здобувача освіти.

**Професійне (професійно-технічне) навчання** може проводитися за частковими кваліфікаціями (у разі навчання для виконання окремих видів робіт за професією).

**Підвищення кваліфікації** за професією для здобуття професійної кваліфікації «Старший майстер готельного обслуговування» проводиться відповідно до пункту 2.3. професійного стандарту та передбачає лише наявність стажу роботи за попередньою кваліфікацією не менше одного року.

Підвищення кваліфікації без присвоєння нової професійної або освітньої кваліфікації проводиться за потребами підприємства не рідше, ніж один раз на п'ять років, що визначено пунктом 2.4. професійного стандарту.

Навчальний час здобувача освіти визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання освітніх програм закладів професійної (професійно-технічної) освіти.

Навчальний (робочий) час здобувача освіти в період проходження виробничої практики встановлюється залежно від режиму роботи підприємства, установи, організації згідно з законодавством.

Професійно-практична підготовка здійснюється в навчальних майстернях, лабораторіях, навчально-виробничих дільницях та безпосередньо на робочих місцях підприємств, установ, організацій.

Розподіл навчального навантаження визначається робочим навчальним планом залежно від освітньої програми та включає теоретичну та практичну підготовку, консультації, кваліфікаційну атестацію.

Робочі навчальні плани розробляються самостійно закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, погоджуються із роботодавцями, навчально-методичними (науково-методичними) центрами (кабінетами) професійно-технічної освіти та затверджуються органами управління освітою.

Робочі навчальні програми розробляються та затверджуються закладами професійної (професійно-технічної) освіти на основі Стандарту, визначають зміст навчання відповідно до компетентностей та погодинний розподіл навчального матеріалу.

Перелік необхідного обладнання, устаткування, матеріалів та інструментів визначено професійним стандартом та використовується закладом освіти в залежності від освітньої програми. Додатково заклад освіти формує перелік навчального обладнання для досягнення відповідних результатів навчання.

Після успішного завершення освітньої програми проводиться державна кваліфікаційна атестація, що передбачає оцінювання набутих компетентностей та визначається параметрами: «знає – не знає»; «уміє – не вміє». Поточне оцінювання проводиться відповідно до чинних нормативно-правових актів.

Заклади професійної (професійно-технічної) освіти організовують та здійснюють періодичний контроль знань, умінь та навичок здобувачів освіти, їх кваліфікаційну атестацію. Представники роботодавців, їх організацій та

об'єднань можуть долучатися до проведення контролю знань, умінь та навичок здобувачів освіти та безпосередньо беруть участь у кваліфікаційній атестації.

Після завершення навчання кожен здобувач освіти повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені професійним стандартом, технологічними умовами і нормами, встановленими у галузі.

Навчання з охорони праці проводиться відповідно до вимог чинних нормативно-правових актів з питань охорони праці.

Додаткові теми з охорони праці, що стосуються технологічного виконання робіт, застосування матеріалів, обладнання чи інструментів, включаються до робочих навчальних програм.

До самостійного виконання робіт здобувачі освіти допускаються лише після навчання й перевірки знань з охорони праці.

Кваліфікаційна пробна робота проводиться за рахунок часу, відведеного на виробничу практику. Перелік кваліфікаційних пробних робіт розробляється закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями відповідно до вимог професійного стандарту, потреб роботодавців галузі, сучасних технологій та новітніх матеріалів.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників розробляються закладом професійної (професійно-технічної) освіти разом з роботодавцями.

Порядок проведення кваліфікаційної атестації здобувачів освіти та присвоєння їм кваліфікації визначається центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері трудових відносин, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері освіти і науки.

Здобувачу освіти, який при первинній професійній підготовці опанував відповідну освітню програму й успішно пройшов кваліфікаційну атестацію, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» та видається диплом кваліфікованого робітника державного зразка.

Особі, яка при перепідготовці опанувала відповідну освітню програму та успішно пройшла кваліфікаційну атестацію, видається свідоцтво про присвоєння професійної кваліфікації.

При професійному (професійно-технічному) навчанні за частковими кваліфікаціями (у разі навчання для виконання окремих видів робіт за професією) заклад освіти може видавати документи власного зразка.

### **Сфера професійної діяльності**

Назва виду економічної діяльності, секції, розділу, групи та класу економічної діяльності та їхній код (згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 «Класифікація видів економічної діяльності») визначено професійним стандартом.

### **Умовні позначення**

КК – ключова компетентність.

НРК – Національна рамка кваліфікацій.

ПК – професійна компетентність.

РН – результат навчання.

## II. Вимоги до результатів навчання

### 2.1. Перелік та опис ключових компетентностей за професією

Умовне позначення	Ключові компетентності	Опис компетентностей	
		Знати:	Уміти:
КК 1	Комунікативна компетентність	<p>професійну лексику та термінологію, у тому числі іноземною мовою за професійним спрямуванням; правила професійної етики та етикету; види документів у професійній діяльності та правила їх створення та оформлення.</p>	<p>використовувати професійну лексику та термінологію за професійним спрямуванням, у тому числі іноземною мовою, при спілкуванні з керівництвом, колегами, гостями; слухати та доносити власну думку; презентувати себе та результати професійної діяльності; користуватися документами у професійній діяльності, створювати та оформляти їх.</p>
КК 2	Математична компетентність	<p>правила математичних розрахунків у професійній діяльності.</p>	<p>застосовувати математичні розрахунки у професійній діяльності.</p>
КК 3	Особистісна, соціальна й навчальна компетентність	<p>особливості роботи в команді; поняття особистості, риси характеру, темперамент; індивідуальні психологічні властивості особистості та її поведінки; причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у колективі; стрес у роботі, способи саморегуляції.</p>	<p>працювати в команді; відповідально ставитися до професійної діяльності; самостійно приймати рішення; діяти в нестандартних ситуаціях; планувати трудову діяльність; знаходити та набувати нових знань, умінь і навичок; визначати навчальні цілі та способи їх досягнення; оцінювати власні результати навчання, навчатися впродовж життя; дотримуватися культури професійної поведінки в колективі; запобігати виникненню конфліктних ситуацій; визначати індивідуальні психологічні особливості особистості.</p>
КК 4	Громадянсько-правова	<p>основні трудові права та обов'язки працівників;</p>	<p>застосовувати знання щодо: основних трудових прав та</p>



	компетентність	<p>основні нормативно-правові акти у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність; положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору (контракту), підстави його припинення; соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві, зокрема види та порядок надання відпусток; порядок розгляду та способи вирішення індивідуальних та колективних трудових спорів; основи законодавства про захист прав споживачів.</p>	<p>обов'язків працівників; основних нормативно-правових актів у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність положення, змісту, форм, строку укладання та підстав припинення трудового договору (контракту); соціальних гарантій та чинного соціального захисту на підприємстві, зокрема про види та порядок надання відпусток, порядок оплати лікарняних листів, порядку розгляду та способів вирішення індивідуальних та колективних трудових спорів; складати та заповнювати документи особового характеру (під час оформлення трудових відносин); дотримуватися законодавства про захист прав споживачів.</p>
КК 5	Підприємницька компетентність	<p>поняття «ринкова економіка» та принципи, на яких вона базується; організаційно-правові форми підприємництва в Україні; положення основних документів, що регламентують підприємницьку діяльність; процедури відкриття власної справи; поняття «Бізнес-план»; основні поняття про господарський облік; види та порядок ціноутворення; види заробітної плати; види стимулювання праці персоналу підприємств; порядок створення приватного підприємства; порядок створення та заповнення нормативної документації (книга «доходів та витрат», баланс</p>	<p>користуватися нормативно-правовими актами щодо підприємницької діяльності; розробляти бізнес-плани.</p>

		<p>підприємства);  порядок ведення обліково-фінансової документації підприємства;  порядок проведення інвентаризації;  порядок ліквідації підприємства;  поняття «конкуренція», її види та прояви у сфері громадського харчування;  основні фактори впливу держави на економічні процеси (податки, пільги, дотації).</p>	
КК 6	Екологічна та енергоефективна компетентність	<p>основи енергоефективності;  нормативно-правові акти у сфері енергозбереження;  способи енергоефективного використання матеріалів, ресурсів та енергозберігаючого обладнання у професійній діяльності та у побуті;  способи енергозбереження у професійній діяльності;  нормативно-правові акти в сфері екології;  основи раціонального використання, відтворення і збереження природних ресурсів;  способи збереження та захисту довкілля в професійній діяльності та в побуті;  правила сортування сміття, утилізації відходів.</p>	<p>раціонально використовувати енергоресурси, витратні матеріали у професійній діяльності та у побуті;  використовувати енергоефективне устаткування;  дотримуватися екологічних норм у професійній діяльності та в побуті.</p>
КК 7	Цифрова компетентність	<p>інформаційно-комунікаційні засоби, способи їх застосування;  програми забезпечення у професійній діяльності, правила налагодження та застосування;  способи пошуку, збереження, обробки та передачі інформації у професійній діяльності.</p>	<p>використовувати інформаційно-комунікаційні засоби, технології;  налагоджувати програмне забезпечення та застосовувати його у професійній діяльності;  здійснювати пошук інформації, її обробку, передачу та збереження у професійній діяльності.</p>

## 2.2. Загальні компетентності (знання та вміння) за професією

<p>загальні відомості про професію та професійну діяльність;</p> <p>основні нормативні акти у професійній діяльності;</p> <p>загальні правила санітарії та гігієни у професійній діяльності;</p> <p>класифікацію готелів та номерів;</p> <p>схему розташування номерів готелю, їх характеристики та комплектацію;</p> <p>правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг;</p> <p>ключові показники діяльності закладу готельного обслуговування, його штатний розпис та організаційну структуру;</p> <p>розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування;</p> <p>нормативно-правові акти з питань охорони праці у галузі;</p> <p>основи безпеки праці в галузі;</p> <p>правила пожежної та вибухобезпеки;</p> <p>правила електробезпеки;</p> <p>правила та засоби надання долікарської допомоги потерпілим у разі нещасних випадків;</p> <p>правила допуску до роботи певних категорій працівників;</p> <p>правила проходження медичних оглядів.</p>	<p>застосовувати загальні правила охорони праці у професійній діяльності;</p> <p>застосовувати загальні правила санітарії та гігієни;</p> <p>застосовувати первинні засоби пожежогасіння;</p> <p>діяти у разі виникнення нещасних випадків чи аварійних ситуацій;</p> <p>використовувати, в разі необхідності, засоби попередження і усунення виробничих, природних непередбачених явищ (пожежі, аварії, повені тощо);</p> <p>надавати долікарську допомогу потерпілим у разі нещасних випадків.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2.3. Перелік результатів навчання

**Кваліфікація: майстер готельного обслуговування**  
**Максимальна кількість годин – 1320**

Результати навчання
РН 1. Проводити підготовку готельних приміщень до прийому та розміщення гостей
РН 2. Приймати та розміщувати гостей у готельних закладах
РН 3. Здійснювати обслуговування гостей у готельних закладах
РН 4. Організувати вибуття гостей з готельних закладів

## 2.4. Зміст (опис) результатів навчання

Результати навчання	Компетентності	Опис компетентностей	
		Знати	Уміти
<b>РН 1.</b> Проводити підготовку готельних приміщень до прийому та розміщення гостей	<b>ПК 1.</b> Здатність організувати прибирання готельних приміщень	види готельних приміщень, їх призначення, план розташування; порядок отримання завдання на виконання прибирання; види засобів, обладнання для прибирання, їх призначення та характеристики.	отримувати завдання на прибирання приміщень; вибирати засоби, обладнання для прибирання.
	<b>КК 1.</b> Комунікативна компетентність	професійну лексику та термінологію стосовно прибирання; правила спілкування з керівництвом при отриманні завдання.	застосовувати професійну лексику та термінологію стосовно прибирання; дотримуватися правила спілкування з керівництвом при отриманні завдання.
	<b>КК 2.</b> Математична компетентність	правила обрахунку матеріалів, засобів для прибирання.	обраховувати необхідну кількість матеріалів, засобів для прибирання.
	<b>ПК 2.</b> Здатність здійснювати прибирання приміщень готелю	технології прибирання різних приміщень; технології виконання дезінфекції, дезінсекції та дератизації; нормативи на прибирання приміщень у готелях; санітарно-гігієнічні вимоги до різних приміщень; комплектацію візка для прибирання; правила охорони праці при виконанні прибирання, при роботі з хімічними речовинами, при використанні електрообладнання.	дотримуватися послідовності прибирання; користуватися інвентарем, матеріалами, обладнанням для прибирання; дотримуватися санітарно-гігієнічних вимог до прибирання; дотримуватися правил охорони праці при виконанні прибирання, при роботі з хімічними речовинами, при використанні електрообладнання.
	<b>КК 6.</b> Екологічна та енергоефективна компетентність	правила використання хімічних засобів прибирання; правила утилізації	дотримуватися екологічних норм використання хімічних засобів прибирання;

		використаних засобів прибирання; правила енергозбереження при прибиранні.	виконувати безпечно утилізацію використаних засобів прибирання; застосовувати правила енергозбереження при прибиранні.
	<b>ПК 3. Здатність перевіряти технічний стан приміщень</b>	види технічного оснащення приміщень; способи перевірки технічного оснащення; дефекти технічного оснащення; порядок інформування керівника про виявлені дефекти; правила охорони праці при перевірці технічного оснащення.	визначати види технічного оснащення; перевіряти технічне оснащення у межах компетентності; визначати дефекти та несправності технічного оснащення; інформувати керівника про виявлені неполадки; дотримуватися правил охорони праці при перевірці технічного оснащення.
	<b>ПК 4. Здатність облаштовувати приміщення</b>	норми облаштування приміщень відповідно до їх призначень; санітарно-гігієнічні вимоги до білизни, засобів гігієни, посуду у номерах; порядок отримання та здавання білизни, посуду, засобів гігієни, предметів, обладнання; порядок облаштування приміщень; правила ведення документації при облаштуванні приміщень; правила охорони праці при облаштуванні приміщень.	визначати необхідне устаткування для облаштування приміщень; виконувати облаштування приміщень; вести необхідну документацію при облаштуванні приміщень; дотримуватися правил охорони праці при облаштуванні приміщень.
	<b>КК 3. Особистісна, соціальна й навчальна компетентність</b>	особливості роботи в команді, співпраці з іншими командами підприємства; поняття особистості, риси характеру, темперамент; індивідуальні	працювати в команді; відповідально ставитися до професійної діяльності; самостійно приймати рішення; діяти в нестандартних ситуаціях;

		<p>психологічні властивості особистості та її поведінки;</p> <p>причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у колективі;</p> <p>стрес у роботі, способи саморегуляції.</p>	<p>планувати трудову діяльність;</p> <p>знаходити та набувати нових знань, умінь і навичок;</p> <p>визначати навчальні цілі та способи їх досягнення;</p> <p>оцінювати власні результати навчання, навчатися впродовж життя;</p> <p>дотримуватися культури професійної поведінки в колективі;</p> <p>запобігати виникненню конфліктних ситуацій;</p> <p>визначати індивідуальні психологічні особливості особистості.</p>
	<p><b>КК 4.</b> <b>Громадянсько-правова компетентність</b></p>	<p>основні трудові права та обов'язки працівників;</p> <p>основні нормативно-правові акти у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність;</p> <p>положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору (контракту), підстави його припинення;</p> <p>соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві, зокрема види та порядок надання відпусток;</p> <p>порядок розгляду та способи вирішення індивідуальних та колективних трудових спорів;</p> <p>основи законодавства про захист прав споживачів.</p>	<p>застосовувати знання щодо:</p> <p>основних трудових прав та обов'язків працівників;</p> <p>основних нормативно-правових актів у професійній сфері, що регламентують трудову діяльність</p> <p>положення, змісту, форм, строку укладання та підстав припинення трудового договору (контракту);</p> <p>соціальних гарантій та чинного соціального захисту на підприємстві, зокрема про види та порядок надання відпусток, порядок оплати лікарняних листів, порядку розгляду та способів вирішення індивідуальних та колективних трудових спорів;</p>

			складати та заповнювати документи особового характеру (під час оформлення трудових відносин); дотримуватися законодавства про захист прав споживачів.
<b>РН 2. Приймати та розміщувати гостей у готельних закладах</b>	<b>ПК 1. Здатність організувати робоче місце для прийому гостей</b>	типи та види обладнання, устаткування для ведення прийому гостей, їх характеристики; правила налаштування обладнання, устаткування; види документів для ведення прийому та реєстрації гостей, порядок їх ведення; правила охорони праці при налаштуванні обладнання, устаткування.	виконувати налаштування та перевірку необхідного обладнання, устаткування; виявляти та усувати несправності обладнання, устаткування в межах компетенції; підготувати необхідні документи для прийому та реєстрації гостей; вести документацію щодо прийому та реєстрації гостей; дотримуватися правил охорони праці при налаштуванні обладнання, устаткування.
	<b>ПК 2. Здатність приймати гостей</b>	правила прийому гостей; професійну лексику та термінологію рідною та іноземною мовами; професійну етику та етикет; порядок оформлення перебування гостей; види документів для реєстрації; інформацію про готельні послуги та їх вартість, умови та правила перебування; порядок розрахунку за послуги; інформацію щодо місцевості перебування,	дотримуватися правил професійної етики та етикету; використовувати професійну лексику та термінологію; оформляти документи на перебування у готелі; інформувати гостей про готельні послуги та їх вартість, умови та правила перебування; проводити розрахунки; надавати додаткову інформацію щодо місцевості перебування, культурних та історичних пам'яток,

		культурних та історичних пам'яток, адміністративних, транспортних послуг тощо; правила охорони праці при роботі з обладнанням, устаткуванням на робочому місці.	адміністративних, транспортних послуг тощо; дотримуватися правил охорони праці при роботі з обладнанням, устаткуванням на робочому місці.
	<b>ПК 3. Здатність проводити бронювання номерів та приміщень</b>	види та способи бронювання; порядок бронювання номерів та приміщень; найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями; графіки заповнюваності закладу та наявність вільних місць.	користуватися різними способами комунікації при бронюванні номерів чи приміщень; пропонувати альтернативні варіанти бронювання; вести документацію щодо бронювання місць та приміщень.
	<b>ПК 4. Здатність розміщувати гостей</b>	правила зберігання, видачі, заміни ключів від номерів та приміщень; порядок розміщення гостей; правила прийому та зберігання особистих речей гостей, багажу; інформацію щодо інтер'єру номерів чи приміщень; інформацію про аварійні та запасні виходи; порядок ведення документації щодо розміщення гостей.	видавати, зберігати та замінювати ключі від номерів та приміщень; надавати інформацію щодо розташування номерів та приміщень; супроводжувати гостей з особливими потребами до номерів чи приміщень; надавати інформацію щодо інтер'єру номерів чи приміщень; надавати інформацію про аварійні та запасні виходи; вести документацію щодо розміщення гостей.
<b>РН 3. Здійснювати обслуговування гостей у готельних закладах</b>	<b>ПК 1. Здатність проводити прибирання приміщень під час перебування гостей</b>	порядок прибирання приміщень під час перебування гостей; порядок заміни білизни; порядок заміни пошкоджених предметів інтер'єру.	прибирати приміщення під час перебування гостей; виконувати заміну білизни; виконувати заміну пошкоджених предметів інтер'єру та оформляти відповідну документацію.
	<b>ПК 2. Здатність організувати</b>	основні типи харчування в готелях	приймати замовлення щодо надання послуг



	<b>харчування в номерах та приміщеннях</b>	та особливості харчування клієнтів різних країн; типи меню і види сніданків (за наявності); порядок прийняття замовлення на харчування у номерах та приміщеннях; правила подання замовлень у номери; умови та способи доставки харчування з інших закладів харчування; перелік послуг кейтерінгових закладів.	харчування та організувати їх виконання; подавати замовлення у номери чи приміщення; інформувати гостей щодо виконання замовлень іншими закладами харчування.
	<b>ПК 3. Здатність організації дозвілля та відпочинку</b>	форми та особливості організації дозвілля гостей різних категорій; класифікацію програм дозвілля в готелях; перелік та преїскурант цін на додаткові послуги в закладі та за його межами; графіки роботи закладів дозвілля та відпочинку; можливі трансферти до закладів відпочинку та дозвілля.	надавати інформацію щодо додаткових безоплатних та платних послуг у готельному закладі; надавати інформацію щодо можливостей проведення дозвілля та відпочинку за межами готелю; організувати дозвілля клієнтів різних категорій в закладах готельного обслуговування.
	<b>ПК 4. Здатність організувати ділові зустрічі, масові заходи</b>	правила проведення у закладі готельного обслуговування конференцій, бізнес-форумів та інших заходів. перелік послуг та преїскуранти цін на них. правила формування замовлення на проведення зустрічей, переговорів; правила подачі напоїв, продуктів; правила прибирання, провітрювання та	готувати приміщення для проведення ділової зустрічі; готувати приміщення для масових заходів; зустрічати та супроводжувати гостей до місця проведення зустрічей, переговорів; дотримуватися розкладу процесу обслуговування зустрічей, переговорів; подавати напої та продукти на зустрічах, переговорах відповідно до узгодженого

		дезінфекції приміщень до, під час та після проведення заходів, зустрічей, переговорів.	графіка; виконувати прибирання, провітрювання та дезінфекцію приміщень до, під час та після проведення заходів, зустрічей, переговорів.
<b>РН 4.</b> <b>Організовувати вибуття гостей з готельних закладів</b>	<b>ПК 1. Здатність здійснювати розрахунок з гостями</b>	порядок вибуття гостей; види розрахунків в готелях та туристичних комплексах; порядок розрахунку за проживання; правила формування рахунку; правила оформлення документів при розрахунку; правила користування засобами розрахунку з гостями за надані послуги; документи, які видаються гостям при вибутті.	вести облік кожного гостя та виставляти йому рахунок-фактуру, за потреби допомагати йому. виставляти рахунки за послуги під час проведення на його території зустрічей, переговорів; користуватися системами оплати та платіжними терміналами у закладах готельного обслуговування; оброблювати та правильно отримувати готівку за надані послуги.
	<b>КК 5.</b> <b>Підприємницька компетентність</b>	поняття «ринкова економіка» та принципи, на яких вона базується; організаційно-правові форми підприємництва в Україні; положення основних документів, що регламентують підприємницьку діяльність; процедури відкриття власної справи; поняття «Бізнес-план»; основні поняття про господарський облік; види та порядок ціноутворення; види заробітної плати; види стимулювання праці персоналу	користуватися нормативно-правовими актами щодо підприємницької діяльності; розробляти бізнес-плани.

		<p>підприємств;  порядок створення приватного підприємства;  порядок створення та заповнення нормативної документації (книга «доходів та витрат», баланс підприємства);  порядок ведення обліково-фінансової документації підприємства;  порядок проведення інвентаризації;  порядок ліквідації підприємства;  поняття «конкуренція», її види та прояви у сфері громадського харчування;  основні фактори впливу держави на економічні процеси (податки, пільги, дотації).</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### III. Орієнтовний перелік основних засобів навчання Професійна кваліфікація: майстер готельного обслуговування

№ з/п	Найменування	Кількість на 15 осіб		Примітка
		Для індивідуального користування	Для групового користування	
<b>I</b>	<b>Обладнання</b>			
1	Комп'ютер	1	16	
2	Принтер лазерний	1	5	
3	Сканер	-	5	
4	Факс	-	1	
5	Ксерокс (настільний)	-	1	
6	Ксерокс (стаціонарний)	-	1	
7	Знищувач паперу	-	1	
8	Телефон	1	1	
9	Касовий апарат	1	1	
10	Візок покоївки	1	1	
11	Ганчірки	5	30	
12	Щітки для миття килимів	2	30	
13	Миючі засоби	в асортименті	в асортименті	

14	Відро	1	30	
15	Швабра	1	30	
16	Порохотяг	2	30	
17	Комплект постільної білизни	1	30	
18	Рушник	3	60	
19	Щітка для зняття пороху	1	30	
20	Поліроль	1	15	
21	Засіб для чищення килиму	1	15	
22	Засіб для чищення скла та дзеркал	1	15	
23	Обідній стіл	-	5	
24	Підсобний стіл	-	5	
25	Банкетний стіл	-	2	
26	Візочок для сервіровки	-	3	
27	Електрочайник	-	1	
28	Кавоварка (Кавова машина)	-	1	
<b>II</b>	<b>Інструменти</b>			
1	Ламіатор	-	1	
2	Палітурний пристрій	-	1	
3	Нумератор	-	1	
4	Діркопробивач	5	1	
5	Демонстраційний стіл	-	1	
6	Штамп та печатка	-	1	
7	Канцелярське приладдя (комплект)	15	1	
8	Лотки для паперу	15	1	
9	Бланки суворої звітності	15	30	
10	Барний інвентар	в асортименті	в асортименті	
11	Порцеляновий посуд	в асортименті	в асортименті	
12	Таці	-	5	
13	Серветниці	в асортименті	в асортименті	
14	Кільця для серветок	в асортименті	в асортименті	
15	Набори для спецій	в асортименті	в асортименті	
16	Металевий посуд	в асортименті	в асортименті	
17	Скляний посуд	в асортименті	в асортименті	
18	Основні прибори	в асортименті	в асортименті	
19	Допоміжні столові прибори	в асортименті	в асортименті	
20	Столова білизна	в асортименті	в асортименті	
21	Папки для меню	5	5	
22	Папки для рахунків	5	5	
<b>III</b>	<b>Програмне забезпечення</b>			
1	SERVIO Hotel Management System (HMS) для автоматизації готельного бізнесу	1	1	
2	Автоматизована система P-Keeper	1	1	